

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOPPENG

A. Muhammad Fajar Mauaulana¹, Jamaluddin², Risma Niswaty².

¹Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM,

²Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM.

Email¹: andimuhfajarmaulana@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Soppeng, petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 3 orang, dan masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng sebanyak 3 orang. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dilihat dari standar prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu: 1) Prosedur Pelayanan belum dapat dikatakan efektif, 2) Waktu Penyelesaian dapat dikatakan cukup cepat akan tetapi belum efektif, 3) Biaya Pelayanan dapat dikatakan efektif dilihat dari pelayanan gratis, 4) Produk Pelayanan dapat dikatakan efektif dilihat dari ketersediaan produk pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana belum dapat dikatakan efektif, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan belum dapat dikatakan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah terlaksana dengan baik akan tetapi belum efektif.

Kata kunci : Efektifitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

PENDAHULUAN

Peranan Pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua unsur masyarakat yang dimana hal tersebut telah diamanatkan dalam pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan mengenai pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atas rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan dijalankannya kebijakan publik, aparat pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat diwilayahnya masing-masing. Namun, melihat realita yang terjadi di lapangan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih tampak kurang baik dan kurang efektif ditambah kinerja para pelaksananya yang belum profesional. Hal ini terlihat masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas bahkan tidak terlayani dengan baik pada saat mengurus dokumen administrasi

kependudukan. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan bahkan sangat penting. Hal ini terjadi karena adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik, akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak mengalami perubahan yang berarti. Untuk itu perlu penerapan pelayanan publik yang dilaksanakan pada lembaga swasta diterapkan ke dalam birokrasi pemerintahan yang dikenal dengan istilah *reinventing government*. Dalam Miftah Thoha, Osborne menyatakan bahwa “*reinventing government* itu pada hakikatnya adalah upaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta (*entrepreneurship*) ke dalam birokrasi pemerintah”.

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat disisi lain merupakan tolak ukur dari terciptanya keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu segala bentuk pelayanan publik harus senantiasa difokuskan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BAB V Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagian kesatu Standar Pelayanan pasal 20 ayat 1; “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Untuk itu diharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun di daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Negara Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan salah satu dari pelaksana pelayanan publik tersebut yaitu di wilayah Kabupaten Soppeng tepatnya Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

Kabupaten Soppeng merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Propinsi Sulawesi Selatan yang dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Pelayanan publik yang meliputi administrasi kependudukan yang sering dilakukan oleh masyarakat diantaranya pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran dan lain sebagainya. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng ini sering terjadi pelayanan publik yang kurang memuaskan.

Berdasarkan pemberitaan salah satu media massa pada tanggal 23 September 2016, “Salah satu warga Desa Watu Kecamatan Marioriwawo saat di temui di Kantor Disdukcapil Trans mengatakan sudah 3 hari dirinya mengurus E-KTP namun belum juga tuntas”. Hal ini juga diperkuat dengan wawancara peneliti pada tanggal 20 Februari 2018 dengan salah seorang masyarakat yang berdomisili di Desa Patampanua Kecamatan Marioriwawo, “mengatakan bahwa dirinya mengurus surat pindah domisili tapi tidak kunjung selesai dan hanya diberikan pernyataan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng untuk menunggu tanpa ada kejelasan yang pasti”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan judul “Efektifitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dipilih karena sesuai dalam proses pengumpulan data yang

berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sesederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar prosedur pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng belum menyediakan Papan Informasi mengenai alur prosedur pelayanan baik mengenai alur pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, E-KTP, dan sebagainya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng serta belum tersedianya Papan informasi mengenai syarat-syarat kelengkapan berkas dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, prosedur pelayanan yang diterapkan belum terlalu memudahkan masyarakat, ini terlihat dengan loket pendaftaran dan verifikasi berkas berbeda dengan loket pengambilan berkas yang telah jadi sehingga masyarakat masih mondar-mandir ketika mengurus dokumen kependudukannya.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Ibu Niar (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 10.54 WITA) mengatakan "Belum ada Papan Informasi kayaknya, mendaftar saja baru ambil nomor antrian saja baru ke sini lagi menunggu dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan mudah kayaknya". Hal ini hampir senada dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahrul (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA) yang sedang mengurus E-KTP miliknya;

Itu sangat perlu untuk Papan Informasi karena kalau kayak gini sembraut sekali ribet, tidak ngerti harus bertanya dulu kita mau dimana harus bawa berkas kemana, kalau ada Papan informasi kan kita langsung aja ke petugasnya kayak gini, kayak ini kan ribet sembraut di atas sana pada hal di sini di bawah dan kalau tingkat kemudahan sudah lebih bagus sih, sudah tidak terlalu rumit kayak dulu ya sekarang sudah simple tinggal satu kali jalan aja langsung jadi.

Selain tanggapan dari dua informan di atas, hal ini makin diperkuat dengan pernyataan masyarakat lain yang bernama Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20) yang mengatakan "Kalau di sini ngak ada ya, cuma pendaftar aja dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan cukup lumayan, mudah aja".

Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan seperti disediakannya Papan Informasi mengenai alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat kelengkapan berkas sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampu

segera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar waktu penyelesaian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah melayani dengan cepat dan maksimal, hal ini terlihat saat masyarakat mendaftar di loket pendaftaran terbilang cukup cepat, tetapi masih terdapat kekurangan yang terlihat pada penyelesaian dokumen kependudukan yang di mana masih terdapat dokumen kependudukan yang diurus oleh masyarakat tidak selesai tepat pada waktunya seperti yang terjadi pada pengurusan Kartu Keluarga yang diurus oleh masyarakat yang terkendala pada data penduduk di dalam database yang tidak ditemukan, E-KTP yang masih terbilang lama dalam proses perekaman penduduk yang diakibatkan sarana alat perekaman E-KTP yang kurang, dan lain sebagainya sehingga masyarakat menunggu cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Waktu Penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Ibu Niar (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 10.54 WITA) mengatakan “Begitulah dari kebanyakan orang saja begitu, kalau banyak orang kan lama-lama dari faktor pengantrian begitu”. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahrul (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA);

Cepat ya, tapi nunggu antrian dulu karena membludak kayak gini terlalu banyak juga yang mengurus, jadi butuh waktu yang lama sih tapi udah, kalau untuk yang saya urus sih KTP sih masih lembaran kertas ya karena blangkonya belum ada kayaknya belum jadi saya Cuma di kasih kertas yang ada ID didalamnya

Sementara Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20 WITA) mengatakan “tingkat ketepatan waktu proses pelayanannya cepat juga ya”.

Di sisi lain berdasarkan pernyataan dari petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yakni Bapak Suherman (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.19 WITA) mengatakan “dalam 5 menit bisa selesai tapi karena banyaknya masyarakat itu paling lama itu 7 menit sampai 8 menit”.

Pernyataan lain juga diberikan oleh Ibu Hj. Ratnawati (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.26 WITA) selaku petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng “15 menit menitlah bisa jadi itu”.

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Hamsah, S. (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.35 WITA) mengatakan;

Tergantung dokumen kependudukannya itu kalau memang datanya ini dikomputer sudah bagus tidak sampai 5 menit selesai tergantung datanya, tapi kalau memang ada misalnya data gandanya apakah ada perbaikan-perbaikannya yang tidak lampirkan mereka harus minimal difoto di WA atau kalau memang tidak bisa difoto di WA harus kembali besoknya membawa itu berkas.

Kemudian pernyataan dari informan kunci yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam hal ini Drs. H. A. Muhammad Ilham, MM. (wawancara tanggal 06 Juni 2018, Pukul 11.06 WITA) mengatakan bahwa; “kalau memang dokumennya lancar 1 jam bisa, kalau lengkap semua dokumen yang dipersyaratkan”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng sudah cukup cepat, akan tetapi lama atau cepatnya penyelesaian administrasi kependudukan tergantung dari masyarakat sendiri sebagai pemohon. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan yang diurus oleh masyarakat.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah diatur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukannya. Dalam proses pelayanan publik rincian biaya sangat penting untuk diminimalkan serendah mungkin sehingga masyarakat tidak merasa terbebani saat mengurus administrasi kependudukannya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar biaya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau gratis, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanggung biaya apa pun dan masyarakat tidak perlu lagi menggunakan calo dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Ibu Niar (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 10.54 WITA) mengatakan “biaya disini tidak”. Selanjutnya pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Syahrul (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA) yang sedang mengurus E-KTP miliknya “Kalau biayanya ngak ya,

sama sekali ngak ada, ngak ada pungkli lah”. Sementara Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20 WITA) mengatakan “Tidak ada biaya”.

Berdasarkan pernyataan dari petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yakni Bapak Suherman (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.19 WITA) mengatakan “kalau biaya-biayanya untuk ini tidak, semuanya gratis mulai dari KTP, KK, Akta Kelahiran semuanya gratis”. Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Ibu Hj. Ratnawati (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.26 WITA) “tidak ada biaya, biar sesen pun tidak ada biaya”. Selanjutnya Bapak Hamsah, S. (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.35 WITA) mengatakan “di sini semua pelayanan gratis tidak ada biaya”.

Kemudian pernyataan dari informan kunci yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam hal ini Drs. H. A. Muhammad Ilham, MM. (wawancara tanggal 06 Juni 2018, Pukul 11.06 WITA) mengatakan bahwa; “gratis, tidak ada jenis biaya yang wajib ditanggung”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng tidak membebankan biaya apa pun kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Hal ini sesuai dengan RPJMD Kabupaten Soppeng tahun 2016-2021 yang bebas pungutan liar.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan untuk menunjang segala bentuk kepentingan masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan pemerintah bermacam-macam sesuai dengan kepentingan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mulai dari administrasi kependudukan dan administrasi perizinan yang kesemuanya berhubungan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa semua bentuk administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng seperti Pelayanan Penerbitan KTP, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan, Pelayanan Penerbitan Akta Kematian, Pelayanan Mutasi Penduduk/SKPWNI, dan Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan. Kesemua pelayanan tersebut yang sering masyarakat urus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Produk Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan Petugas Pemberi Pelayanan, Bapak Suherman (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.19 WITA) mengatakan “yang kita layani itu KTP Pelayanan E-KTP, Pindah Datang, Pindah Keluar, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian itu saja”. Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Ibu Hj. Ratnawati (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.26 WITA) “jenis pelayanan kan di sini, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, iya itu”. Selanjutnya Bapak Hamsah, S. (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.35 WITA) mengemukakan “pertama Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak Dini”.

Kemudian pernyataan dari informan kunci yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam hal ini Drs. H. A. Muhammad Ilham, MM. (wawancara tanggal 06 Juni 2018, Pukul 11.06 WITA) mengemukakan bahwa; “seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, Surat Pindah dan Datang”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng paling sering melayani administrasi kependudukan berupa Akta

Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Pindah dan Datang. Kesemua produk pelayanan tersebut disediakan dan dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa dari segi kebersihan ruang pelayanan setiap harinya bersih dan cukup nyaman, ini terlihat dari ruang pendaftaran yang memiliki tempat duduk untuk menunggu antrian yang memadai, tetapi sebaliknya dari segi kelengkapan fasilitas yang terdapat dalam ruang pelayanan masih terdapat kekurangan, ini terlihat dari masih kurangnya tempat duduk di tempat pengambilan berkas dan tempat parkir yang tidak beraturan serta tidak tersedianya kotak saran, kritik dan keluhan sehingga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan tidak dapat memberikan aspirasinya. Dari segi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah tersedia Petugas Satpol PP yang berjaga di ruang pelayanan, akan tetapi di tempat Parkir belum adanya penjaga yang menjaga kendaraan masyarakat yang sedang mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan serta fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan masyarakat

yang sedang mengurus dokumen kependudukannya. Ibu Niar (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 10.54 WITA) mengatakan “Bagus, agak meningkat ini, dulu tidak begini, dulu itu diatas baru turun lagi”. Selanjutnya pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Syahrul (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA) mengatakan

Kalau untuk pertama kali datang bersih sih, tapi pas rameh-rameh gini ya udah kotor kayak gini dan Kalau fasilitasnya sih lumayan lah, udah disediakan tempat duduk, tapi lahan parkirnya aja yang kurang kalau untuk di dalam sini udah lumayan lah, fasilitas papan informasinya aja yang kurang, untuk pemanggilan nomor juga yang kurang masih dipanggil manual, Kalau keamanan sih kurang di depan, Satpol PP nya sih didalam.

Sementara Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20 WITA) mengatakan “Rapih ya, tertib ya dan fasilitasnya cukup lengkap ya dan aman”.

Berdasarkan hasil wawancara tentang sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan Petugas Pemberi Pelayanan, Bapak Suherman (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.19 WITA) mengatakan “sarana dan prasarananya kayaknya kalau di sini tidak ada sebenarnya, Cuma tidak tahu masyarakat bagaimanalah”. Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Ibu Hj. Ratnawati (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.26 WITA) “prasarana penduduk ke rumah-rumah, kita datang ke sana kayak mobile, yang lansia yang tidak bisa keluar dari rumah kita datang, sekolah pun sekarang kita sudah jalan kita datang sekolah-sekolah yang sudah wajib KTP”. Selanjutnya Bapak Hamsah, S. (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.35 WITA) mengemukakan “sarannya disini mereka harus membawa saja pengantar dari Desa/ Kelurahan, melengkapi data-data seperti fotocopy KTP, fotocopy Akta Kelahiran, fotocopy Ijazah, surat nikah itu saja”.

Kemudian pernyataan dari informan kunci yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam hal ini Drs. H. A. Muhammad Ilham, MM. (wawancara tanggal 06 Juni 2018, Pukul 11.06 WITA) mengemukakan bahwa; “tidak ada sebenarnya cuma sarana dan prasana administrasi saja seperti pengantar dari lurah”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat, namun masih perlunya peningkatan dalam melengkapi sarana dan prasarana seperti penyediaan jasa fotocopy, papan informasi dan lahan parkir yang memadai harus dilengkapi demi terjaminnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pada keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar kompetensi petugas pemberi pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan, petugas telah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun, namun masih terdapat beberapa petugas yang kurang sopan saat melayani masyarakat, hal ini terlihat saat ada masyarakat yang bertanya namun dijawab dengan nada yang agak tinggi, dalam hal menjawab pertanyaan, pemberian informasi, dan kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan petugas menjelaskan dan mengarahkan masyarakat yang kurang

melengkapi persyaratannya. Dalam menyelesaikan dan menghadapi keluhan serta kesulitan dari masyarakat, petugas masih sering bingung jika terdapat data masyarakat yang tidak sesuai seperti nama penduduk yang tidak ada dalam Kartu Keluarganya sehingga petugas kesulitan untuk menambahkan nama penduduk yang tidak ada datanya dalam database. Kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan belum terealisasi dengan baik, hal ini terlihat ketika ada masyarakat yang lupa mengcopy dokumen kependudukannya, petugas tidak memberi kemudahan bagi masyarakat dengan mengcopykannya pada printer All in One yang berada di ruang tersebut akan tetapi petugas menyuruh masyarakat untuk pergi mengcopy dokumen kependudukan tersebut di tempat Jasa Fotocopy. Dalam hal pemberian informasi terlihat kurang, ini nampak terlihat pada bagian Center Informasi yang tidak adanya petugas yang siap melayani pada bagian tersebut dan dari segi kerapian masih terdapat beberapa petugas yang melayani masyarakat dengan menggunakan sandal.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kompetensi pemberi pelayanan yang berkaitan dengan sikap petugas saat melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng peneliti mewawancarai Ibu Niar “Bagus, selama mengurus tidak pernah ada kesulitan”. Selanjutnya pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Syahrul (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.10 WITA) mengatakan “Belum terlalu rapih sih, pakai sepatu ngak pakai sandal iya, kurang rapih ya kurang sopan lah kalau dalam status pegawai yang melayani kayak gini dan sesuai kayak biasa, tapi biasanya sih cemberut”. Sementara Bapak Akmal (wawancara tanggal 04 Juni 2018, Pukul 11.20 WITA) mengatakan “Orangnya disiplin ya, tegas”.

Menanggapi beberapa pernyataan di atas peneliti mewawancarai petugas pemberi pelayanan yang bernama Bapak Suherman

untuk mengetahui pernyataan lain mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan sebagai berikut;

Kalau sebenarnya pelayanan kepada masyarakat itu bagaimanalah kita caranya masyarakat supaya tidak terlalu lama menunggu kita upayakan, kalau memang ada kendala artinya kendala yang tidak terlalu ini, tidak tetap jalankan saja dan kita membantu mengarahkan supaya kelengkapan dokumennya itu di adakan, itu tadi saya bilang kalau memang dokumennya tidak terlalu ini, dokumennya bisa dimasukkan datanya kita lanjutkan saja. Kalau masyarakatkan beda-beda wataknya bagaimanakan, artinya kita sebagai petugas bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun ada yang ini kita tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan kalau masalah kepedulian kita juga punya website, bisa melalui media facebook semua bisa dilayani ya.

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Ibu Hj. Ratnawati (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.26 WITA);

Dengan menerapkan peraturan yang berlaku dalam BKTP dan kita melayani dengan baik dek, dengan memberi arahan apa-apa yang belum dilengkapi misalnya kartu keluarganya yang beda dengan namanya kita minta ijazah atau akta kelahiran begitu, KTP yang mau berubah atau hilang ambil keterangan hilang di Polres terus ke sini serta kita layani dengan semaksimal mungkin apa kebutuhan masyarakat kita layani semua, jika ada saran dan masukan kita layani semua dengan semaksimal mungkin, bagaimana cara masyarakat puas dengan pelayanan kita. Bila ada yang membutuhkan informasi kita ikut membimbing bagaimana masyarakat semua bisa terlayani.

Selanjutnya Bapak Hamsah, S. (wawancara tanggal 05 Juni 2018, Pukul 09.35 WITA) mengatakan;

Pertama kita itu harus memberikan pelayanan yang prima, pertama senyum, salam, sapa. apabila terdapat masyarakat yang merasa bingung pertama kita registrasi bagaimana cara kita periksa ini data dengan

cepat kita arahkan masyarakat melengkapi ini melengkapi data-data yang dibutuhkan. Terus apabila terdapat masyarakat yang memberi saran atau masukan tentu kami terima masukan yang ada tapi kami tentu memiliki SOP kita bagaimana mengarahkan masyarakat sehingga pelayanan kami ini bisa cepat, kemudian dari berbagai keluhan yang masuk tentu kami telah realisasikan, itu dulu kita itu didepan gedung itu sempit terus kita di atas masyarakat setengah mati turun tangga terus kami turun ke bawah ini bagaimana bisa cepat mulai dari pendaftaran sampai pencetakan meraka tinggal menunggu diloket untuk pengambilan dan sikap kita saat melayani harus ramah bagaimana masyarakat ini merasa dilayani dengan baik, tentu kita arahkan ke bidangnya bagaimana masyarakat bisa mendapatkan informasi yang akurat.

Kemudian pernyataan dari informan kunci yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam hal ini Drs. H. A. Muhammad Ilham, MM. (wawancara tanggal 06 Juni 2018, Pukul 11.06 WITA) mengemukakan bahwa;

Jadi petugas langsung kalau ada masyarakat bingung umpamanya mau di apakan ini, langsung memang ada petugas di depan itu menyampaikan bahwa bapak ibu harus begini. Kalau ada masukan dari masyarakat umpamanya pelayanan lambat, langsung saya adakan pertemuan untuk membahas itu.

Berdasarkan hasil obsevasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Petugas Pemberi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat, namun masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi seperti kerapian dan kesopanan petugas pemberi pelayanan agar bersifat profesional saat melayani masyarakat sehingga tidak ada lagi petugas yang menggunakan sandal dan bermain handphone saat melayani masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng bahwa Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng belum berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain; 1) Standar pelayanan publik yang belum dapat diterapkan secara konsisten, 2) Profesionalisme Aparat Sipil Negara / petugas pelayanan yang masih rendah, 3) Belum memadai sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik, 4) Kesadaran masyarakat masih rendah terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, 5) Masih banyak penduduk non permanen yang belum melakukan perekaman data di akibatkan tingginya mobilitas penduduk, 6) Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang profesional dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

- Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Huberman, Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. London: SAGE Publications.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saidah, Ratnatus. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Griya Ilmu*. Di ambil dari: <http://ratnatus.blogspot.co.id/2012/08/metodologi-penelitian-kualitatif.html?m=1>
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyudi, Andri. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik Konsep Teori dan Permasalahan*. Tulungagung: Jurnal Ilmu – Ilmu Sosial Universitas Tulungagung. Vol. 7, No. 1.